MAMLAKA YA UDHIBITI WA HUDUMA ZA NISHATI NA MAJI
(EWURA)

NAMBA YA MALALAMIKO: GA.71/472/EZ/2025/01
NAMBA YA LOIS: COMP-2025-00000004

FRANCIS EMMANUEL NAMAUMBO.. MLALAMIKAJI

NA

MAMLAKA YA MAJI NA USAFI WA
MAZINGIRA MTWARA (MTUWASA) .... MLALAMIKIWA

AMRI

(Imetolewa na Katibu wa Bodi ya Wakurugenzi ya EWURA tarehe 28 mwezi Februari 2025)

MALALAMIKO HAYA yameletwa mbele ya Katibu wa Bodi ya Wakurugenzi ya EWURA kwa ajili ya kutoa uamuzi leo tarehe 28 mwezi Februari 2025, kwa madai kwamba Mlalamikiwa aamriwe kumuunganishia huduma ya maji Mlalamikaji pamoja na kumlipa fidia kwa kuchelewa kumuunganishia huduma.

Mnamo tarehe 02 Januari 2025, Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji "EWURA" ("Mamlaka") ilipokea malalamiko kutoka kwa Bw. Francis Emmanuel Namaumbo wa Mtaa wa Mbae Kata ya Ufukoni Mkoani Mtwara akiwakilishwa na EWURA CCC (Mlalamikaji) dhidi ya Mamlaka ya Majisafi na Usafi wa Mazingira Mtwara (MTUWASA) (Mlalamikiwa). Mlalamikaji analalamikia kitendo cha

Mlalamikiwa kushindwa kumuunganishia huduma ya maji, baada ya kufanya malipo ya maunganisho mapya.

Mlalamikaji anadai tarehe 15 Agosti 2024, alilipa kiasi cha TZS 355,100 ofisini kwa Mlalamikiwa ikiwa ni malipo ya huduma ya maunganisho mapya ya maji, na aliendelea kusubiria kwa muda mrefu bila kuunganishiwa huduma ya maji. Mlalamikaji anaeleza kwamba alifanya juhudi za kuwasiliana na ofisi ya Mlalamikiwa kwa njia ya simu na kufika ofisi ya Mlalamikiwa mara kadhaa lakini hakupata huduma ya maji kama alivyoomba.

Baada ya kupokea malalamiko hayo, mnamo tarehe 07 Januari 2025, Mamlaka (EWURA) ilimwandikia Mlalamikiwa na kumuamuru kuwasilisha utetezi wake kwa maandishi ndani ya siku ishirini na moja (21) kwa mujibu wa Kanuni ya 6 (1) na 7 (1) ya Kanuni za EWURA za Utatuzi wa Migogoro - (EWURA (*Consumer Complaints Settlement Procedure), Rules 2020*)).

Mnamo tarehe 28 Januari 2025, Mlalamikiwa aliwasilisha utetezi wake na kukiri kuwa Mlalamikaji ni mteja wake na anakiri kupokea Malalamiko yake, akaendelea kueleza kwamba Mlalamikaji aliomba huduma ya maji na kulipia gharama za maunganisho mapya, lakini walishindwa kumuunganishia huduma ya maji kwa wakati kutokana na kutokuwa na dira za maji kwenye akiba yao. Mlalamikiwa ameendelea kueleza kwamba dira zilipopatikana walimuunganishia huduma ya maji Mlalamikaji mnamo tarehe 16 Oktoba 2024 ambapo walichelewa kwa zaidi ya mwezi mmoja kinyume na Mkataba wa Huduma kwa Wteja, hivyo kwa sasa Mlalamikaji anapata huduma ya maji.

Mnamo tarehe 05 Februari 2025, kikao cha usuluhishi baina ya pande mbili kilifanyika katika ukumbi wa mkutano wa Hoteli ya Lavila Nouville Mkoani Mtwara. Katika kikao cha usuluhishi Mlalamikaji alieleza kwamba Mlalamikiwa alimuunganishia huduma ya maji tarehe 16 Oktoba 2024 na pia Malalamiko yake yalichelewa kufika katika Mamlaka (EWURA) kutokana na changamoto ya njia aliyoitumia kuwasilisha Malalamiko hayo, hivyo hana nia ya kuendelea na Malalamiko hayo kwa sababu alikuwa anahitaji kupata huduma ya maji na tayari amepatiwa.

Mnamo tarehe 10 Februari 2025, Mlalamikaji aliwasilisha barua na kuitaarifu Mamlaka (EWURA) kuwa ameshaunganishiwa huduma ya maji hivyo anaondoa Malalamiko yake.

Katibu wa Bodi **ANATOA AMRI** kwamba malalamiko haya yanaondolewa na kila upande utabeba gharama za uendeshaji wa malalamiko haya.

IMETOLEWA KWA LAKIRI ya Mamlaka ya Udhibiti wa Huduma za Nishati na Maji (EWURA) hapa Dodoma leo tarehe 28 mwezi Februari 2025.

....
TONI S. MBILINYI
KATIBU WA BODI